

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA  
KARYAWAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI HOTEL ROCKY  
PLAZA PADANG**



**NURUL FAJRI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
Wisuda Periode Maret 2015**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

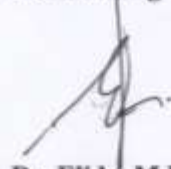
**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA  
KARYAWAN *FRONT OFFICE* DEPARTMENT  
DI HOTEL ROCKY PLAZA PADANG**

**NURUL FAJRI**

*Artikel ini disusun berdasarkan skripsi Nurul Fajri untuk persyaratan wisuda  
Periode Maret 2015 dan sudah diperiksa dan disetujui oleh kedua pembimbing*

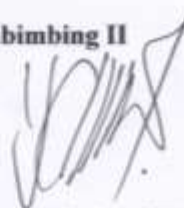
**Padang, Februari 2015**

**Pembimbing I**



**Dr. Elida, M.Pd**  
**NIP. 19611111 198703 2 003**

**Pembimbing II**



**Youmil Abrian, SE, MM**  
**NIP. 19821002 200812 1002**

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN  
PADA *FRONT OFFICE DEPARTEMENT*  
DI HOTEL ROCKY PLAZA PADANG**

**Nurul Fajri<sup>1</sup>, Elida<sup>2</sup>, Yaumil Abrian<sup>2</sup>**  
**Program Studi Manajemen Perhotelan**  
**FT Universitas Negeri Padang**  
**email: [nfajri92@gmail.com](mailto:nfajri92@gmail.com)**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat arah hubungan antar variabel Kepuasan Kerja (X) dan Kinerja Karyawan *Front Office Departement*(Y). Penelitian ini bersifat korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *Front Office Departement* Hotel Rocky Plaza Padang yang berjumlah 30 orang, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling jenuh*, yaitu menggunakan semua anggota populasi untuk dijadikan sampe. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang disusun berdasarkan Skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Berdasarkan hasil penelitian Kepuasan Kerja berada pada kategori baik (93%), Kinerja Karyawan *Front Office Departement* Hotel Rocky Plaza Padang berada pada kategori cukup (40%), hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kepuasan Kerja dengan kinerja karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang.

**Kata kunci :Kepuasan Kerja dan Kinerja**

**Abstract**

The purpose of research is to analyze the relationship between job satisfaction with staff front office performance in Rocky Plaza Hotel Padang. This study is a descriptive correlational study. The population numbered 30 people of staff front office department, Informant selection techniques in the study using saturated sampling technique for 30 people of staff front office department, data collection techniques with a structured questionnaire based on Likert scale that has been tested for validity and reliability. Based on the survey results revealed the percentage of incoming job satisfaction overall categorized good (90%), staff front office performance in Rocky Plaza Hotel Padang overall as enough (40%).The results showed that there between job satisfaction with staff front office performance in Hotel Rocky Plaza Padang is didn't have a Positive and significant relationship, it means if the job satisfaction good, the performance of staff front office would be good also.

**Keywords: Leadership and Performance**

---

<sup>1</sup>Prodi Management Perhotelan untuk wisuda Maret 2015

<sup>2</sup>Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

## A. Pendahuluan

Penginapan merupakan salah satu akomodasi yang dibutuhkan oleh wisatawan dalam melakukan kegiatan, namun bukan hanya jasa dari penginapan saja yang di butuhkan wisatawan, tapi jasa-jasa penunjang lainnya yang akan mempengaruhi kebutuhan para wisatawan. Salah satu jasa yang sangat di butuhkan wisatawan adalah akomodasi hotel. Menurut *Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Pasal 1*, "hotel adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lain secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan".

Berdasarkan pengertian kata hotel di atas dapat dijabarkan bahwa hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan hotel lainnya.

Hotel Rocky Plaza adalah salah satu hotel yang ada di kota Padang memiliki spesifikasi bintang empat (\*\*\*\*) dan terletak di jantung kota. Hotel ini memiliki 6 departemen yang mendukung berjalannya operasional hotel dengan baik yaitu: *Front Office Department, Food and Beverage Department, Marketing Department, Accounting Department, Engineering Department, Human Resources Department* dan yang terakhir adalah *Front office Department*. Dalam mempertahankan kelangsungan operasional hotel tentunya memerlukan tim kerja yang

kompak. Kekompakan kerja tentunya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang membuat kinerja karyawan baik seperti kepuasan kerja.

Salah satu departemen yang ada di Hotel Rocky Plaza Padang adalah *Front Office*. Departemen ini terdiri 30 orang karyawan, yang terdiri dari: 2 orang supervisor, 1 orang *night auditor*, 6 orang *bell boy*, 8 orang *front desk agent*, 3 orang telepon operator, 4 orang petugas reservasi dan 6 orang *driver*. Menurut Soedarsono (2006: 2) "*Front Office Department* bagi hotel dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest*, yang artinya bagian ini yang pertama dan terakhir dari tamu". Departemen ini memiliki tanggung jawab secara langsung atas penerimaan tamu dari *check-in* ke hotel sampai *check-out* lagi dari hotel sehingga pada dasarnya departemen ini sangat menentukan kepuasan tamu yang menginap di hotel, oleh karena itu kinerja para karyawan yang bekerja di bagian *Front Office Department* ini sangat diharapkan bisa memberikan hasil kerja yang terbaik. Menurut Wibowo (2012: 11) "kinerja berasal dari pengertian *performance*, ada sebagian yang menyatakan kinerja merupakan hasil kerja tetapi makna sebenarnya lebih luas yaitu mencakup proses kerja bukan hanya hasil kerja".

Selanjutnya Hasibuan (2002:42) juga menjelaskan.

Kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang dapat di capai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebaskan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja merupakan gabungan dari dua factor yaitu: kemampuan dan minat seorang pekerja, Kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor di atas maka semakin tinggi pulalah tingkat keberhasilan pekerja tersebut.

Menurut Renata (2009: 54), “terdapat dua faktor penentu kinerja yaitu: 1) Faktor internal, seperti: kualitas kerja, pengetahuan, kepuasan kerja, motifasi kerja, inisiatif kerja, dan penampilan. 2) Faktor eksternal, seperti: sikap organisasi, dan fasilitas kerja”.

Hotel Rocky Plaza mengikat standar kerja karyawan *front office* berdasarkan *standard operating procedure*. *Standard Operating Procedure* yang ada di departemen *front office* Hotel Rocky Plaza sebagai berikut: 1) *Standard Operating Procedure* mengalokasi kamar, *upgrade* dan *downgrade*, 2) *Standard Operating Procedure* melayani tamu grup *ckeck-in*, *ckeck-out* di *front office*, 3) *Standard Operating Procedure* bagaimana melayani pemesan kamar, 4) *Standard Operating Procedure* etika bertelepon di hotel.

Berdasarkan hasil observasi pra penelitian penulis di lapangan banyak keluhan tamu mengakibatkan turunnya kinerja dan kreatifitas para karyawan seperti karyawan merasa kurang puas dengan gaji yang di terima dikarenakan rata-rata gaji *front office* hanya sebatas upah minimum provinsi yang tidak berdasarkan nego di saat melakukan pentandangan kontrak kerja. Sehingga bisa dilihat dari tidak tercapainya standar kerja yang diberikan oleh pihak Hotel Rocky Plaza kepada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan seperti *standard operating procedure* kerja yang belum terlaksana dengan baik. *Standard operating procedure* kerja *front office* Hotel Rocky Plaza memiliki standar umum sesuai dengan hotel lainya. Hal ini terlihat dari ditemukan keramahaman karyawan dalam melayani tamu masih kurang. Senyum karyawan yang tidak tulus dalam melayani tamu yang datang ke hotel. Hal ini terbukti sewaktu peneliti melakukan observasi pra penelitian

banyak tamu yang merasa kerja karyawan *Front Office* kurang baik dalam melayani tamu.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah kepuasan kerja karyawan tersebut, hal ini di karenakan seorang bekerja tentu mengharapkan kepuasan kerja dalam bekerja sehari-hari. Menurut Robbins (2003: 91) “istilah kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu; seseorang yang tidak puas dengan pekerjaan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu”. Karena pada umumnya apabila orang berbicara mengenai sikap karyawan, lebih sering mereka memaksudkan kepuasan kerja. Menurut Kreitner dan Kinicki (2001: 225) “yaitu sebagai berikut kepuasan kerja: 1) Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*), 2) Perbedaan (*Discrepancies*), 3) Pencapaian nilai (*Value attainment*), 4) Keadilan (*Equity*), dan 5) Komponen genetika (*Genetic components*)”.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka penelitian bertujuan untuk menganalisa adakah hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan *front office department* Hotel Rocky Plaza Padang.

## B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasional. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan *front office* Hotel Rocky Plaza Padang dengan jumlah 30 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh sehingga Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah seluruh populasi yaitu 30 orang,

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder. Data primer dalam penelitian ini adalah angket yang digunakan untuk menilai kepuasan kerja *front office*. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data tentang evaluasi kinerja karyawan yang diperoleh dari HRD Rocky Plaza Hotel Padang.

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut: 1) Mentabulasi Data, 2) Deskripsi Data, 3) Uji Persyaratan Analisis, 4) Uji Hipotesis. Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui derajat hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. Beberapa langkah dalam menguji hipotesis adalah sebagai berikut: a) Analisis Korelasi, b) Uji Keberartian Koefisien Korelasi.



## C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

### 1. Hasil Penelitian

#### a. Deskripsi Variabel Kepuasan kerja

**Tabel 3. Deskripsi Pada Variabel Kepuasan kerja**  
**N=30**

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➤ 102	2	7
Baik	81-102	28	93
Cukup	51-81	0	0
Buruk	38-58	0	0
Sangat Buruk	< 38	0	0
Total		30	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa dari 30 orang untuk variabel kepuasan kerja dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak 2 orang (7%) termasuk dalam kategori sangat baik, 28 orang (93%) termasuk dalam kategori baik.

#### 1) Deskripsi Indikator Pemenuhan Kebutuhan

Berdasarkan hasil pengolahan data tentang indikator pemenuhan kebutuhan diperoleh nilai sebagai berikut:

**Tabel 4. Deskripsi Pengambilan Keputusan**

**N=30**

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➤ 20	3	10
Baik	17-20	25	84
Cukup	13-16	2	6
Buruk	10-12	0	0
Sangat Buruk	< 10	0	0
Total		30	100

Berdasarkan 7 indikator di atas tentang pemenuhan kebutuhan, sebanyak 3 orang (10%) menunjukkan kategori sangat baik, 25 orang (84%) menunjukkan kategori baik.

## 2) Deskripsi Indikator Perbedaan

Berdasarkan hasil pengolahan data dari indikator perbedaan diperoleh nilai :

**Tabel 5. Deskripsi Indikator Perbedaan**  
**N=30**

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➤ 24	1	3
Baik	20-24	24	80
Cukup	15-19	5	17
Buruk	11-14	0	0
Sangat Buruk	< 11	0	0
Total		30	100

Berdasarkan data di atas tentang motivator, sebanyak 3 orang (3 %) menunjukkan kategori sangat baik, 24 orang (80%) menunjukkan kategori baik, 5 orang (17%) menunjukkan kategori cukup.

## 3) Deskripsi Indikator Pencapaian Penilaian

Berdasarkan hasil pengolahan data tentang indikator pencapaian penilaian diperoleh nilai sebagai berikut:

**Tabel 6. Deskripsi Indikator Pencapaian Penilaian**  
**N=30**

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➤ 20	0	0
Baik	17-20	1	3
Cukup	13-16	27	90
Buruk	10-12	2	7
Sangat Buruk	< 10	0	0
Total		30	100

Berdasarkan tabel di atas tentang partisipatif, sebanyak 1 orang (3%) menunjukkan kategori baik, 27 orang (90%) menunjukkan kategori cukup, 2 orang (7%) menunjukkan kategori buruk.

#### 4) Deskripsi Indikator Keadilan

Berdasarkan hasil pengolahan data tentang indikator keadilan diperoleh nilai sebagai berikut:

**Tabel 7. Deskripsi Indikator Keadilan  
N=30**

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➤ 24	1	3
Baik	20-24	22	73
Cukup	15-19	7	24
Buruk	11-14	0	0
Sangat Buruk	< 11	0	0
Total		30	100

Berdasarkan indikator di atas diperoleh nilai sebanyak 1 orang (3%) menunjukkan kategori sangat baik, 22 orang (73%) menunjukkan kategori baik, 7 orang (24%) menunjukkan kategori cukup,

#### 5) Deskripsi Indikator Komponen Genetik

Berdasarkan hasil pengolahan data tentang komponen genetik diperoleh nilai sebagai berikut

**Tabel 8. Deskripsi Indikator Komponen Genetik  
N=30**

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➤ 20	4	13
Baik	17-20	20	67
Cukup	13-16	6	20
Buruk	10-12	0	0
Sangat Buruk	< 10	0	0
Total		30	100

Berdasarkan tabel di atas tentang Menghargai Masukan Bawahan, sebanyak 4 orang (13%) menunjukkan kategori sangat baik, 20 orang (67%) menunjukkan kategori baik, 6 orang (20%) menunjukkan kategori cukup.

### b. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan

Setelah dilakukan perhitungan, maka diperoleh nilai berdasarkan variabel kinerja karyawan pada Tabel 9 di bawah ini.

**Tabel 9. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan  
N=30**

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	>51	0	0
Baik	50-51	7	23
Cukup	48-49	12	40
Buruk	44-47	11	37
Sangat Buruk	>44	0	0
Total		30	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa dari 30 orang untuk variabel kinerja karyawan dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak 7 orang (23%) termasuk dalam kategori baik, 12 orang (40%) termasuk dalam kategori cukup.

### c. Uji Persyaratan Analisis

#### 1) Uji Normalitas

Diperoleh nilai hasil uji normalitas pada variabel kepuasan kerja adalah 0,435. Dengan nilai  $>$  dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

#### 2) Uji Homogenitas

Diperoleh nilai hasil uji homogenitas adalah 0,639 dengan taraf signifikansi  $>$  0,05. Ini artinya nilai signifikansi data lebih besar dari taraf signifikansi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data berasal dari populasi yang mempunyai varians yang sama atau data bersifat homogen.

### 3) Uji Linearitas

Berdasarkan hasil uji linearitas diperoleh nilai sig sebesar 0.054 dengan taraf signifikansi < dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yg linear pada kedua variabel tersebut

#### d. Uji Hipotesis

##### 1) Analisis Korelasi

**Tabel 10. Analisis Korelasi**

Correlations		
	X	Y
X Pearson Correlation	1	.044
Sig. (2-tailed)		.818
N	30	30
Y Pearson Correlation	.044	1
Sig. (2-tailed)	.818	
N	30	30

Dari hasil pengolahan data diatas dapat diperoleh besarnya koefisien korelasi antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan adalah 0,044 dengan koefisien korelasinya bersifat positif.

Jika diinterpretasikan ke dalam kriteria interpretasi koefisien korelasi *Pearson Product Moment*/nilai r, maka koefisien korelasi cukup kuat karena nilai r berada pada rentang 0,25 – 0,5. Dengan nilai signifikansi 0.030 berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja manager front office dengan kinerja karyawan karena nilai signifikansinya  $\leq 0,05$ .

## 2) Uji Keberartian Korelasi

**Tabel 11. Uji Keberartian Korelasi**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	46.346	6.259		7.405	.000
Kepuasan Kerja	.015	.065	.044	.233	.818

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan analisis yang diperoleh pada tabel 11, dapat terlihat  $t_{hitung}$  menunjukkan nilai  $t$  0.233 dan jika dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  untuk  $df$  sebesar 29 adalah 1.699, maka dapat dikatakan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis yang di ajukan ditolak pada taraf signifikansi 0.818 dan dapat dinyatakan bahwa korelasi antara kepuasan kerja *front office* dengan kinerja karyawan tidak berhubungan secara nyata.

## 2. Pembahasan

### a. Kepuasan kerja

Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat dijelaskan bahwa dari 30 orang sampel untuk variabel Kepuasan kerja dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak 2 orang (7%) termasuk dalam kategori sangat baik, 28 orang (93%) termasuk dalam kategori baik. Artinya hampir seluruh karyawan menilai kepuasan kerja *front office* Hotel Rocky Plaza Padang sangat baik dan baik, yang diperoleh dari hasil penilain karyawan.

Menurut Robin dalam Wibowo (2012: 501) “Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerjaan dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”.

**b. Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, dapat dijelaskan bahwa dari 30 responden pada variabel kinerja karyawan dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak 7 orang (23%) termasuk dalam kategori baik, 12 orang (40%) termasuk dalam kategori cukup. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja karyawan yang ada di Hotel Rocky Plaza Padang berada dalam kategori cukup.

Mangkunegara (2001: 67) mengartikan ”kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

**c. Hubungan Kepuasan kerja Front Office Dengan Kinerja Karyawan di Hotel Rocky Plaza Padang**

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat terlihat  $t_{hitung}$  menunjukkan nilai 0,233 dan jika dibandingkan dengan  $t_{table}$  untuk df sebesar 29 adalah 1.699 maka dapat dikatakan bahwa ( $t_{hitung} < t_{tabel}$ ) ( $0,233 < 1.699$ ) maka hipotesis yang diajukan

diterima dengan taraf sig 0.818, dan dapat dinyatakan bahwa korelasi antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan benar tidak berhubungan secara nyata. Hal ini maka hipotesis ditolak, dapat disimpulkan “tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel Kepuasan kerja (X) dengan Kinerja Karyawan *Front office Departement* (Y) di Hotel Rocky Plaza Padang.

#### **D. Kesimpulan dan saran**

##### **1. Kesimpulan**

Secara keseluruhan variabel kepuasan kerja dikategorikan baik, dari seluruh indikator yang sudah ditentukan termasuk dalam kategori baik, secara keseluruhan variabel kinerja karyawan *Front office Departement* di Hotel Rocky Plaza Padang dikategorikan cukup, dari seluruh indikator yang sudah ditentukan termasuk dalam kategori baik dan tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kepuasan kerja front office dengan Kinerja karyawan *Front office departement*

##### **2. Saran**

Kepada pihak hotel disarankan untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan kepuasan kerja manager, agar bisa meningkatkan kinerja karyawannya hal ini bisa dilakukan dengan tambahan pemberian seminar atau pelatihan yang sesuai dengan bidang pekerjaan karyawan tersebut.



Selanjutnya disarankan juga kepada para karyawan agar lebih meningkatkan kualitas kerja sehingga bisa meningkatkan pendapatan hotel dan jika ada hal-hal yang dirasa tidak sesuai dengan kepuasan kerja manager agar bisa diadakan musyawarah dalam penyelesaian masalah tersebut sehingga masalah yang dirasakan tersebut bisa diselesaikan bersama.

**Catatan:** Artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis, dengan Pembimbing I Dr. Elida, M.Pd. dan Pembimbing II Yaumil Abrian, S.E, M.M

### **Daftar Pustaka**

- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara. 2001. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Renata. 2009. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Kementrian Luar Negeri Dan Kerjasama Republik Demokratik Timur-Leste Di Deli. [http// www.Renata blog.com](http://www.Renata.blog.com) diakses 12 September 2014.
- Robbins. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Soedarsono dkk, 2006. *Strategi Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta:PT Rajagrafindo Persada